

RESOLUCIÓN FINAL N° 3035-2009/CPC

DENUNCIANTE : DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (LA DEFENSORÍA)
DENUNCIADO : MAESTRO HOME CENTER S.A. (HOME CENTER)
MATERIA : ROTULADO
DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN POR ACUERDO EXTRA
PROCESO
CONTINUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
PROCEDENCIA : LIMA

Lima, 14 de setiembre de 2009

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por la Defensoría del Consumidor en contra de Maestro Home Center S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto:

- (i) Aceptar el desistimiento de la pretensión formulado por la Defensoría; y,
- (ii) Continuar de oficio el procedimiento contra Home Center por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

1. ANTECEDENTES

El 8 de mayo de 2009, la Defensoría denunció a Home Center por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, al encontrarse comercializando el producto denominado “Caja de distribución 503/Y”, sin consignar en su rotulado el nombre, domicilio y Registro Único de Contribuyente – R.U.C. de su importador.

Posteriormente, el 14 de agosto de 2009, la Defensoría presentó un escrito por medio del cual manifestaba su voluntad de desistirse del procedimiento y de la pretensión contenida en su escrito de denuncia. Agregó que celebró con el denunciado un acuerdo extra proceso, por medio del cual Home Center, se comprometió a lo siguiente:

- “1. Verificar que el producto denominado “caja de distribución 503/Y, que es comercializado en sus locales comerciales cumplen con consignar el nombre, RUC y domicilio del importador en cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,*
 - 2. Reintegrar a la DEFENSORÍA las costas y costos derivados del trámite del procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI, lo cuales ascienden a S/. 1 300,00 (Un Mil Trescientos y 00/100 Nuevos Soles) más el Impuesto General a las Ventas (IGV) que hace un total de 1 547,00 (Un mil quinientos cuarenta y siete 00/100 Nuevos Soles).*
- (...)

¹ Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, publicado el 30 de enero de 2009 en el Diario Oficial El Peruano. Dicha norma será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 31 de enero de 2009, fecha en la cual entró en vigencia la misma. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

La Comisión considera que debe determinar lo siguiente:

- (i) Si corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado, en mérito al desistimiento de la pretensión formulado por la Defensoría; y,
- (ii) Si corresponde continuar de oficio el procedimiento iniciado en contra de Home Center por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

3. NORMA APLICABLE AL CASO

El 30 de enero de 2009 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el cual recoge lo establecido en el Decreto Legislativo N° 716, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicha norma.

No obstante que el referido Texto Único Ordenado entró en vigencia el 31 de enero de 2009, las infracciones que se hubieren configurado bajo la normativa anterior² se seguirán procesando bajo dicho régimen legal, por tratarse de las normas sancionadoras vigentes a ese momento.

En el presente caso, el hecho imputado a título de cargo en contra de Home Center se originó durante la vigencia del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, motivo por el cual se deben tomar en consideración los alcances de dicha norma a efectos de resolver la presente denuncia.

4. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4.1 Sobre el procedimiento iniciado por la Defensoría

El Artículo 189° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³, establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa. Asimismo, establece la posibilidad de presentarse en cualquier momento antes que se notifique la

² Los supuestos de aplicación son los siguientes:

- D.S. 039-2000-ITINCI vigente para los supuestos de infracción que se configuren hasta el 26 de junio de 2008.
- Decreto Legislativo N° 1045, vigente para los supuestos de infracción que se configuren del 27 de junio de 2008 al 30 de enero de 2009.

³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 189°.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
5. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
6. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.
- 7.

resolución final correspondiente; debiendo ser aceptada por la autoridad respectiva, la cual deberá declarar concluido el procedimiento.

Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la Ley de Protección al Consumidor está además fundado en la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa del denunciante, en los casos en que se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.

Tratándose de intereses de terceros, éstos pueden referirse tanto a intereses difusos, a intereses colectivos, como a intereses individuales homogéneos⁴. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.

En el presente caso, la Defensoría señaló que el denunciado vendría comercializando un producto denominado “Caja de distribución 503/Y”, sin consignar en su rotulado información respecto al nombre, domicilio y RUC de su importador. Al respecto, la Comisión considera que este hecho acredita la existencia de indicios de vulneración de intereses de terceros que ameritan ejercer la facultad previamente descrita, al verificarse una potencial afectación de intereses individuales homogéneos, es decir, de los consumidores que adquirieron o que podrían adquirir el producto señalado.

En consecuencia, habiéndose resuelto el conflicto de intereses suscitado específicamente entre las partes, corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por la Defensoría en contra de Home Center; sin perjuicio de la posibilidad de evaluar la continuación de oficio del presente procedimiento.

4.2 Sobre la continuación de oficio del presente procedimiento

El inciso 1.1. del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que las autoridades administrativas tienen la obligación de realizar sus funciones dentro del marco determinado por la Constitución y en un sentido más extenso, de acuerdo a las diversas fuentes que integran el sistema jurídico, siempre y cuando le sean aplicables. Asimismo, precisa que las actuaciones que realiza el Estado encuentran un límite en las facultades que a cada entidad se le atribuyen y en los fines para los cuales se les otorga dichos poderes⁵.

⁴ Así, en el primer supuesto la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que “comparten” el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente; en el segundo supuesto, por el contrario, sí es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones al gremio de los arquitectos; y, finalmente el tercer supuesto, involucra aquellos intereses que siendo de carácter individual, tienen una vinculación común debido a que se encuentran afectados por un mismo hecho denunciado, cuyo ejemplo por excelencia lo constituye las afectaciones a los consumidores generadas por las actuaciones de los proveedores, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. (...)

En ese sentido, el Artículo 231° del citado cuerpo legal, establece como presupuesto elemental para el ejercicio de la potestad sancionadora, la atribución a una determinada entidad de dicha facultad mediante disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirse o delegarse la misma en un órgano distinto⁶.

En esa línea, el artículo 65.1° dispone que el ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación⁷.

Por su parte, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, indica que el procedimiento ante la Comisión puede iniciarse a pedido de parte o de oficio⁸. Adicionalmente a estos dos supuestos, el artículo 29° del referido cuerpo normativo regula la posibilidad de continuar el procedimiento de oficio si, del análisis de los hechos denunciados, la Comisión considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

El ejercicio de la facultad para iniciar un procedimiento de oficio o continuar de oficio un procedimiento, atribuida de forma exclusiva a la Comisión, encuentra sustento en el propio rol del Estado, y en un sentido más estricto en el rol del INDECOPI, frente a los agentes económicos involucrados en el desarrollo del mercado. En ese sentido, la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 7320-2008-PA/TC⁹ precisa lo siguiente:

“Principio de Protección al Consumidor o Usuario

19. Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda; es decir, al consumidor o al usuario. (...)

22. La Constitución prescribe, en su artículo 65°, la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios a través de un derrotero jurídico binario; vale decir que establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y

⁶ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 231°.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

⁷ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 65°.- Ejercicio de la competencia

65.1 El ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación, según lo previsto en esta Ley.

⁸ D.L. N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

⁹ Proceso de amparo interpuesto por la Empresa de Transportes y Turismo Pullman Corona Real S.R.L. contra la sentencia de la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima de fecha 3 de mayo de 2005.

los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor." (El subrayado es nuestro)

Este órgano colegiado comparte la noción establecida por el Tribunal Constitucional y, aplicándola a su ámbito de competencia, reafirma su rol de vigilar las relaciones establecidas entre consumidores y proveedores, asegurando los derechos establecidos a favor de los primeros y exigiendo el cumplimiento de las obligaciones dirigidas a los últimos.

En ese orden de ideas, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley de Protección al Consumidor¹⁰, es necesario resaltar la importancia que conlleva el rotulado¹¹ de los productos que se ponen a disposición de los consumidores en el mercado, pues éste constituye el principal medio por el cual reciben la información referida a las características y cualidades de tales bienes, a fin de decidir la conveniencia de la adquisición de un determinado producto.

Sobre el particular, la Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados describe de manera obligatoria el rotulado para los productos industriales manufacturados para uso o consumo final que sean comercializados en el territorio nacional. En efecto, el artículo 3° de la referida norma señala que el rotulado debe contener la siguiente información:

- a) *Nombre o denominación del producto.*
- b) *País de fabricación.*
- c) *Si el producto es perecible:*
 - c.1 *Fecha de vencimiento.*
 - c.2 *Condiciones de conservación.*
 - c.3 *Observaciones.*
- d) *Contenido neto del producto, expresado en unidades de masa o volumen, según corresponda.*
- e) *En caso de que el producto, contenga algún insumo o materia prima que represente algún riesgo para el consumidor o usuario, debe ser declarado.*
- f) *Nombre y domicilio legal en el Perú del fabricante o importador o envasador o distribuidor responsable, según corresponda, así como su número de Registro Único de Contribuyente (RUC).*
- g) *Advertencia de riesgo o peligro que pudiera derivarse de la naturaleza del producto, así como de su empleo, cuando estos sean previsibles.*
- h) *El tratamiento de urgencia en caso de daño a la salud del usuario, cuando sea aplicable.*

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 7°.- Los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad y rotulado del producto o servicio, en lo que corresponda.

¹¹ **LEY DE ROTULADO DE PRODUCTOS INDUSTRIALES MANUFACTURADOS**
Artículo 2°.- Definición de rótulo. El rótulo de los productos es cualquier marbete, marca u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado en relieve o en bajo relieve o adherido al producto, su envase o empaque; el mismo que contiene la información exigida en la presente Ley.

En el presente caso, la Defensoría señaló que Home Center viene comercializando el producto denominado “Caja de distribución 503/Y”, sin consignar en su rotulado el nombre, domicilio y RUC de su importador.

A fin de sustentar su afirmación, adjuntó a su escrito en calidad de medio probatorio el producto indicado en el párrafo precedente, de cuya verificación se puede identificar que no existe la información a la que hace mención la Defensoría en su denuncia. Asimismo, de la verificación del acta de inspección realizada por el Área de Fiscalización del INDECOPI (AFI) en el establecimiento de la denunciada el día 7 de julio de 2009, se encontró que el producto materia de denuncia, no consigna la información señalada.

Por los motivos expuestos, y tomando en consideración que de los medios probatorios que obran en el expediente existen indicios razonables para presumir que la denunciada comercializa el producto “Caja de distribución 503/Y” sin consignar la información señalada en el párrafo precedente; la Comisión considera que corresponde continuar de oficio el procedimiento en contra de Home Center, por presunta infracción al deber de información contenido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, la Comisión ha decidido requerir a Home Center que, de conformidad con la facultad establecida en el literal a) del Artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹², cumpla con informar a la Comisión lo siguiente:

- (i) Si a la fecha, el producto materia de denuncia se encuentra debidamente rotulado. De ser el caso, deberá presentar las pruebas que considere pertinentes a efectos de acreditar dicho cumplimiento; y,
- (ii) El nombre del importador del producto materia de denuncia, así como su domicilio.

Cabe señalar, que dichos requerimientos se efectúan bajo apercibimiento de imponer las sanciones establecidas en el Artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³.

5. DECISION DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Aceptar el desistimiento de la pretensión planteada por Defensoría del Consumidor en contra de Maestro Home Center S.A. y en consecuencia, declarar concluido el procedimiento respecto a dicho denunciante.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

SEGUNDO: Continuar de oficio el procedimiento en contra de Maestro Home Center S.A., estableciendo como presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor el siguiente hecho:

- MAESTRO HOME CENTER S.A. estaría comercializando el productos “Caja de distribución 503/Y” sin consignar la información de su rotulado referida al nombre del importador, así como su domicilio y número de Registro Único de Contribuyente – R.U.C.

TERCERO: Requerir a Maestro Home Center S.A. para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente Resolución, cumpla con presentar sus descargos, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOP¹⁴.

CUARTO: Informar a Maestro Home Center S.A. que, de conformidad con los Artículos 41° y 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor¹⁵, la Comisión se encuentra facultada a imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de trescientas (300) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 42° de la misma norma¹⁶.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP**

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido de la denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

¹⁵ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MODIFICADA POR LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 41°.- Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el párrafo precedente, además de la sanción que, a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cuatro (4) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

Artículo 41°A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción.
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

¹⁶ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

QUINTO: Informar a Maestro Home Center S.A. que conforme a lo establecido en el Artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807¹⁷, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

SEXTO: Requerir a Maestro Home Center S.A. que cumpla con informar a la Comisión, lo siguiente:

- (i) Si a la fecha, el producto materia de denuncia se encuentra debidamente rotulado. De ser el caso, deberá presentar las pruebas que considere pertinentes a efectos de acreditar dicho cumplimiento; y,
- (ii) El nombre del importador del producto materia de denuncia, así como su domicilio.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales Acosta, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Dr. Giovanni Priori Posada.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución.

Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el Artículo 63° del Decreto Legislativo N° 807.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 39°.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.